

MEMORANDO

Bogota, 22-06-2018

N° 20182010151183 ALSG-AOC-201

PARA: CR (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Coronel JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Mayo de 2018

Con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de Mayo así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES

1.1. PERÍODO ANTERIOR - ABRIL

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
106	106	0	6	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL - MAYO

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	120	118	2	0	5	2%	91%	98%

Respecto al mes de Mayo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQRD presentó un aumento, comparado con el mes anterior; a la fecha, de las 120 solicitudes recibidas, 2 se encuentran en trámite.

Para el mes de mayo se vencieron veintidós (22) solicitudes de las cuales dos (2) fueron Derechos de Petición, una (1) para poder declarar renta (ID 7511) y la otra una certificación de retenciones (ID 7536), las demás fueron Certificaciones del estado actual de la obligación con la Entidad, identificadas con los siguientes números de ID:

7508,7509,7512,7514,7519,7521,7523,7524,7526,7531,7533,7537,7544,7545,7548,7549,7555,7560,7570 y 7571, solicitudes que pertenecen a la Dirección Financiera - Gestión Cartera, y teniendo en cuenta que son certificaciones relacionadas con créditos tienen 5 días hábiles para generarlas; no obstante cabe aclarar que dichas solicitudes ya se encuentran cerradas.

Cuando se evidencian casos vencidos, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con antelación al vencimiento del término, envía los respectivos reportes de alerta, una vez materializado el vencimiento, se envían los memorandos correspondientes al Director de la dependencia responsable con el fin de instar al cierre de las solicitudes.

A la fecha de elaboración del presente informe, se observan dos (2) Derechos de Petición con número de ID. 7635 en estado "TRAMITE" seguido del ID 7576 en estado "TIEMPO EXTENDIDO" los cuales se encuentran dentro de los términos de ley.

1.3. REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES

Es importante referenciar el derecho de Petición identificado con número de ID 7601, el cual fue direccionado a la Dirección Financiera, sin embargo, el mismo se remitió por competencia al Fondo Rotatorio de la Policía Nacional (Forpo).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	120
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	337
	FELICITACIONES	1044
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1501

Al contar con 157 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de negocio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste se ha convertido en el medio de recepción de sugerencias y felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general), alcanzando para el mes de Mayo un total de 1381 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de Abril se evidencia una disminución de 172 interacciones.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE MAYO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	0	328	999	0	1328	88,5
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	9	37	0	46	3,1
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	11	0	0	0	0	0	2	13	0,9
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	1	0	0	0	1	0	3	0,2
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	1	17	53	0	5	0	83	5,5
	CONTABILIDAD	5	0	0	0	0	1	0	6	0,4

	TESORERIA	0	0	0	0	0	1	0	1	0,1
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	12	2	1	0	0	1	0	16	1,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
TOTAL		41	4	19	53	337	1045	2	1501	100

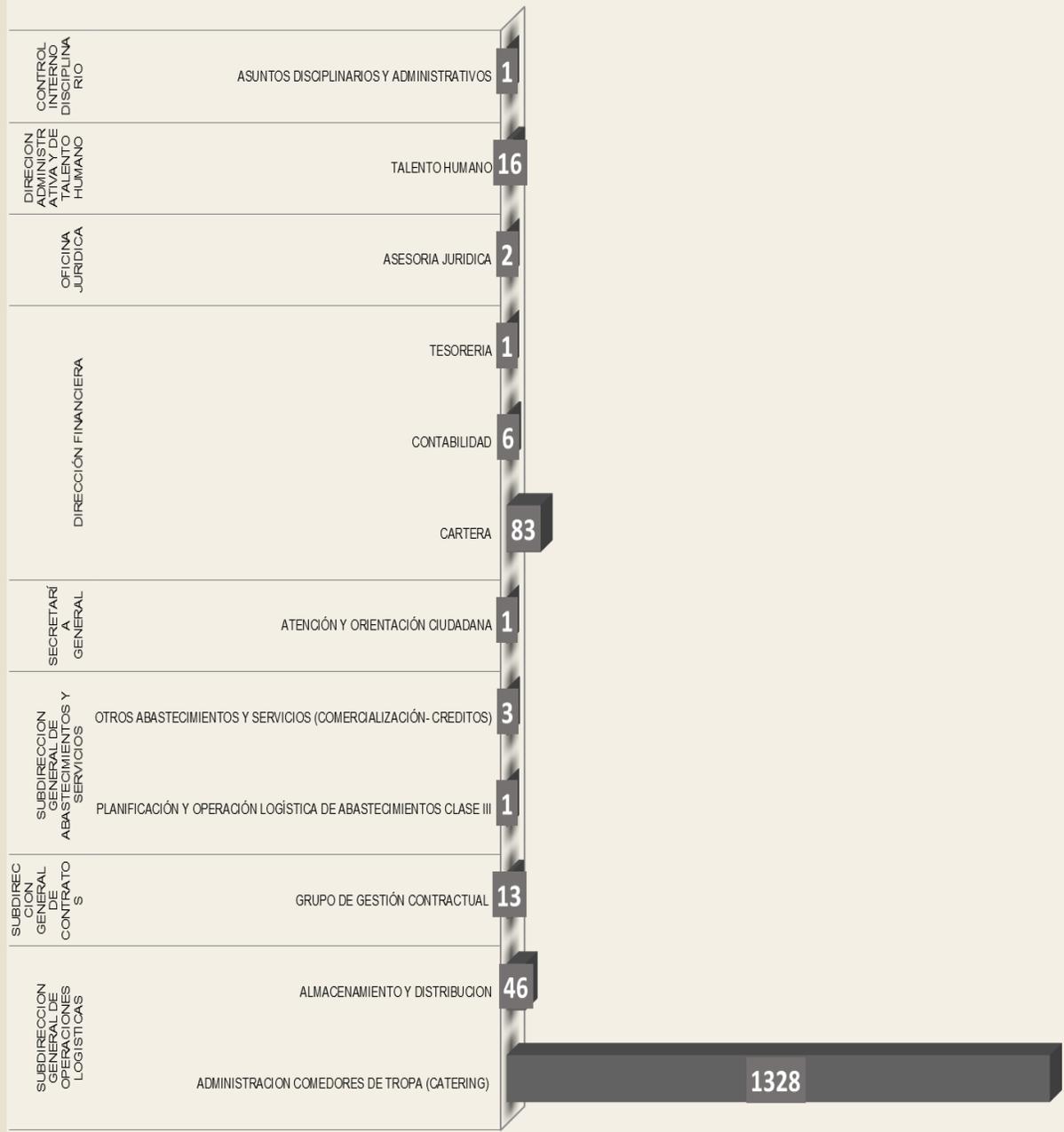
Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que para el mes de Mayo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 328 sugerencias y 999 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 9 sugerencias y 37 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 120 interacciones, entre las que el Grupo de Talento Humano recibió (12), Grupo Gestión Contractual recibió (11) peticiones, seguida de Contabilidad y Gestión Cartera con (12) y la oficina Jurídica con dos (2) peticiones; Las demás se relacionan con una (1) Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, la Dirección Financiera – Gestión Cartera recibió (1) Queja y (17) Reclamos, seguido de (53) Solicitudes relacionadas con certificaciones de Saldo de Paz y Salvo y certificado para declarar renta. Talento Humano recibió dos (2) Quejas y un (1) Reclamo, seguido de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con una (1) Queja y una (1) Felicitación, Administración Comedores De Tropa (CATERING) recibió un (1) Reclamo y Gestión Contractual recibió dos (2) Denuncias. (Casos que se encuentran cerrados)

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto **6.2.2** “Conceptos Desfavorables”.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de mayo de 2018

3. TEMPORABILIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCION FINANCIERA	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14
GRUPO DE ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	15
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	14
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	9
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	6
REGIONAL NORTE	15

4. SOLICITUDES RECIBIDAS

4.1 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	13	0,9	
ORFEO	13	0,9	
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	35	2,3	
CORREO REGIONALES	11	0,7	
MÓDULO PQR	48	3,2	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	337	22,5
	FELICITACIONES	1044	69,6
TOTAL	1501	100	

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se sube al Módulo, sin embargo en este punto sólo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQRD", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

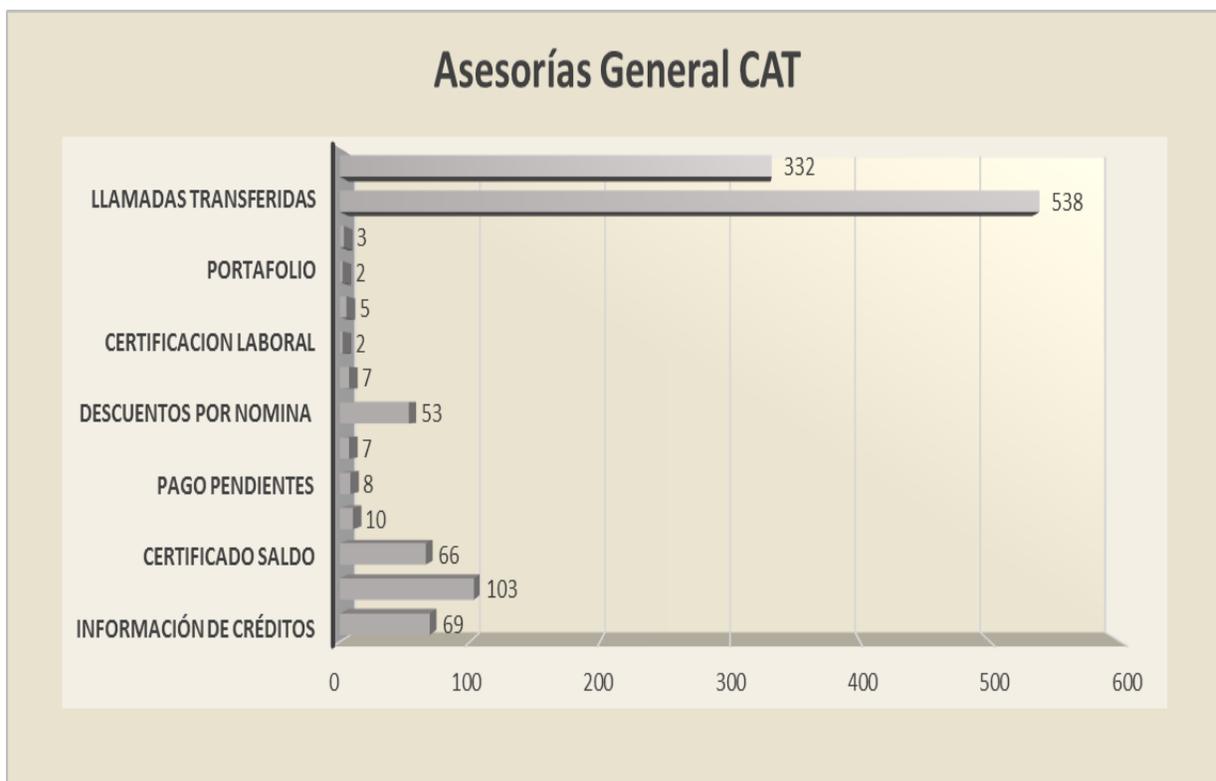
Para el mes de mayo se recibieron un total de 153 correos, de los cuales 37 se direccionaron como solicitudes formales y se enviaron a los funcionarios competentes, 31 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 13 se registraron en el Módulo

PQRD, finalmente 66 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron (13) solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para dar trámite.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de mayo 2018

Por este medio ingresaron 1.205 llamadas, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 300 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como de funcionarios de la misma Entidad, se registraron en el módulo PQRD 35 solicitudes, 538 transferencias, 222 llamadas salientes y números desconectados, 110 no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQRD, que se encuentra en la Página WEB.

4.1.3.1 Extensiones NO contestadas por las Dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera inconvenientes con los usuarios, afectando el servicio y la imagen de la Entidad. Registrando un total de 110 llamadas no transferidas oportunamente.

Los resultados se basan en las llamadas recibidas a través del Centro de Atención Telefónico:



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de mayo 2018

En mayo la Dirección Financiera “*Gestión Cartera*” y la Dirección de Otros Bienes y Servicios “*Gestión de Créditos*” seguida de la Subdirección General de Contratación, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, lo que deja en evidencia que estas dependencias en comparación con el mes anterior presentaron un aumento. Como se describe en la gráfica. Es de aclarar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues en el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas.

NOTA: Es necesario manifestar que la Dirección Financiera no contaba con el personal suficiente para apoyar la atención por medio telefónico, por lo que se generó la novedad anteriormente descrita.

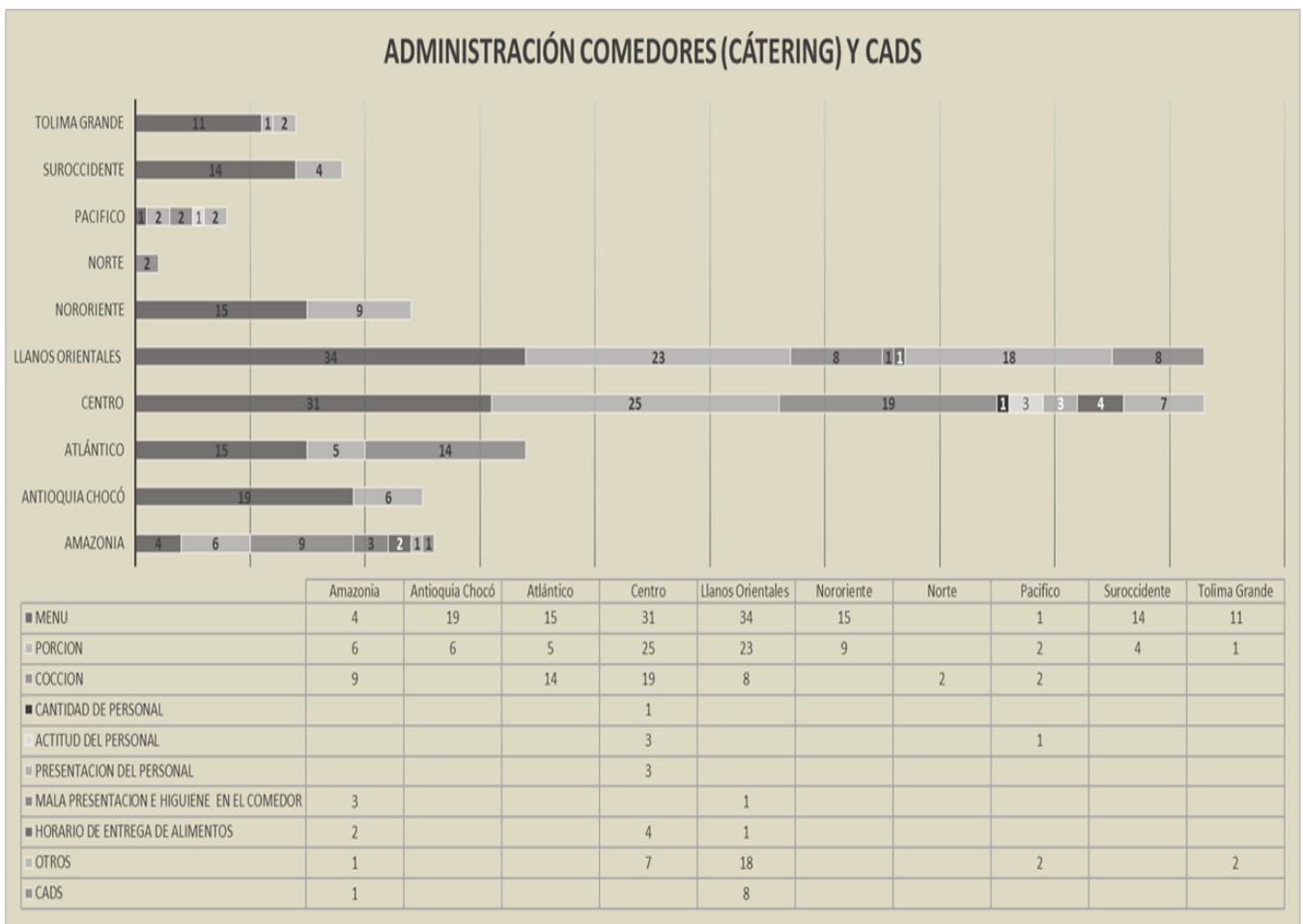
4.1.4 CORREO REGIONALES

Por el correo de los funcionarios se registraron 11 solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 48 solicitudes impetradas directamente por los usuarios.

4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (337)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de mayo de 2018

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración de Comedores (**CÁTERING**), fue el de “*Cambio de Menú*” con 144 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos y Centro, seguido del tema “*Aumento de Porción*” con 81, en su gran mayoría para la Regional Centro y Llanos, la opción “*Cocción*” con 54 sugerencias; su gran mayoría para Regional Centro y Regional Atlántico, y “*Otros*” con 30 sugerencias; que hacen referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otros puntos de servicio, cambio de menaje, solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, principalmente en Llanos Orientales, los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 337 sugerencias recibidas a nivel nacional.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Ingresaron 11 solicitudes de información general

4.1.8 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 202 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindo la información pertinente.

4.1.8.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 78 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

4.1.9 Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

Se notificaron 29 reuniones agendadas y un ingreso formal de 571 personas externas, de las cuales 41 de ellas se remitieron a Cartera con temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de mayo se evidenciaron 55 Audiencias a Nivel Nacional y se realizaron 37 encuestas anticorrupción.

Regional Antioquia Choco: 33 encuestas, de 16 Audiencias procesos contractuales.

Regional Amazonia: 0 encuestas, de 7 Audiencias procesos contractuales.

Regional llanos Orientales: 0 encuestas, de 10 Audiencias procesos contractuales.

Regional Sur: 0 encuestas, de 5 Audiencias procesos contractuales.

Regional Pacífico: 0 encuesta, de 3 Audiencias procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: 4 encuestas, de 14 Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **84,59%**

Registrando una percepción desfavorable **8,1%**

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS



Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

6.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	1	3	1	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	1	Bueno (3.5. a 4.5)			

En atención al resultado anterior, se evidencia disminución en la participación de los usuarios en comparación con el mes de abril, debido a los inconvenientes que se han presentado con la plataforma, no siendo posible generar la encuesta de satisfacción del Módulo PQRD.

Es necesario indicar que el día 10-05-2018 se presentó el respectivo caso de mesa de ayuda con número 16064, del cual no se ha obtenido respuesta por parte del proveedor.

Así mismo, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al servicio prestado.

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES

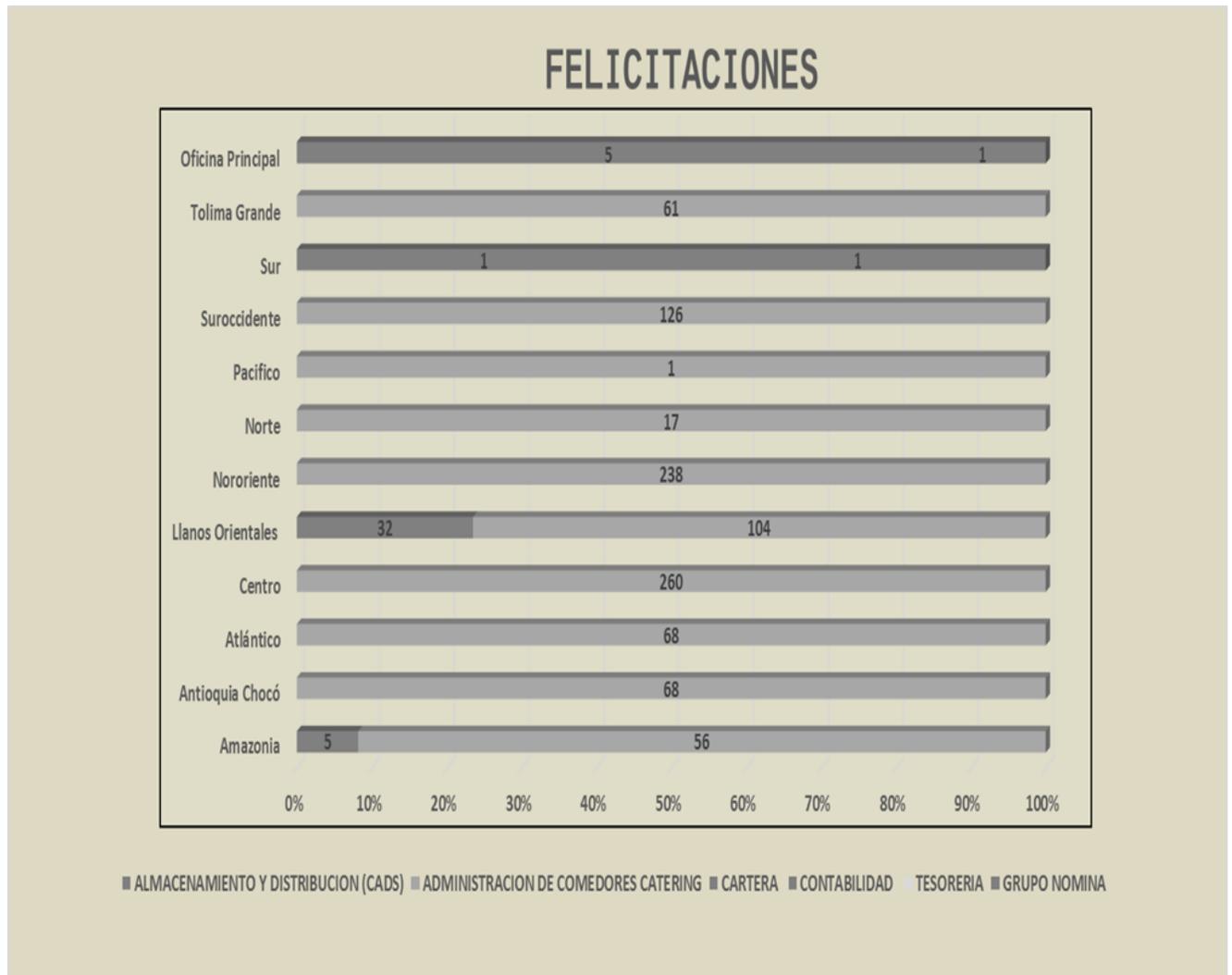
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1045
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	4
TOTAL	1049

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente

con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) y las percepciones positivas del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQRD.

6.2.1 FELICITACIONES (1045)

Para el mes de mayo llegaron un total de 1045 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de mayo 2018

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 999, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio



suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (Cad’s) con 37, y la Oficina Principal “Grupo Cartera” con 5 y Grupo de Nomina con una (1) y la Regional sur con dos (2) para el área Financiera

Los resultados son la evidencia del buen trabajo que realiza cada una de las Regionales.

6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	19
QUEJAS	4
DENUNCIAS	2
TOTAL	25

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMO (19)

- ID 7543 Levantamiento de prenda de un vehículo. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7551 Solicitud de Certificado de Saldo. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7552 Solicitud de Certificado de Saldo (solicitud repetida). Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7554 Solicitud de Certificado de Saldo. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7556 Pago de Pendientes. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7557 Pago de Pendientes (solicitud repetida). Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7558 Pago de Pendientes (solicitud repetida). Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7561 Solicitud de Certificado de Saldo. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7564 Solicitudes Generales Administrativas. Se direcciono Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).

- ID 7565 Información de Descuentos. Se direcciono Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7566 Solicitud de Certificado de Saldo. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7567 Solicitud de Certificado de Saldo (solicitud repetida). Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7568 Información de Descuentos. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7572 Solicitud de Certificado de Saldo. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7573 Solicitud de Certificado de Saldo (solicitud repetida). Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7594 Información de Descuentos. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7595 Información de Descuentos. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7610 Información de Descuentos. Se direcciono a la Regional Norte Grupo de Trabajo “Catering” (En Tramite).
- ID 7630 Solicitud de Certificado de Saldo. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).

QUEJAS (4)

- ID 7613 interpuesta por un ex servidor público de la Entidad por medio del cual indica que en varias oportunidades se ha postulado a convocatorias de la Regional Norte y por razones internas su perfil profesional no se ha tenido en cuenta. Se direcciono Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7600 por medio del cual el usuario interpone queja por la demora en los tramites del Grupo de Cartera, lo anterior en razón a que ha solicitado en varias oportunidades a uno de los funcionarios de este grupo, le generen un certificado de saldo y no se le ha dado respuesta; así mismo, informa que el Modulo PQR de la Entidad presenta muchas fallas ya que siempre sale error en la página y

no puede consultar el estado de su trámite. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).

- ID 7578 por medio del cual se interpone queja al servicio prestado por un servidor público del Grupo de Créditos, ya que el usuario le ha solicitado constantemente asesoría y no ha atendido su solicitud. Se direcciono Grupo de Trabajo “Créditos” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7577 por medio del cual el usuario interpone queja por el proceder de un servidor público del Grupo de Talento Humano; lo anterior, en razón, a que él envió a tiempo los documentos requeridos para participar en una convocatoria y en vista que no le informaban el proceso a seguir, se comunicó con la Entidad y la respuesta de la servidora pública fue que estaba participando en fechas fuera del proceso a lo que él no está de acuerdo. Se direcciono Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).

7. RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta el volumen de solicitudes vencidas en el área de Financiera, es necesario tomar medidas correctivas, ya que los términos de Ley son de estricto cumplimiento, y las respuestas a las PQRD se deben dar de manera oportuna y eficiente.
- Es indispensable que las Direcciones Regionales remitan a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, los informes de gestión a más tardar los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, con el fin de consolidar la información y lograr optimizar el tiempo de entrega del informe mensual a la Dirección General.
- Se debe instar a los Servidores Públicos de las dependencias, encargados de atender las llamadas, para que atiendan de manera oportuna las llamadas transferidas.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
CR. JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa

(ORIGINAL FIRMADO)

Reviso: Diana Cecilia Martín Amaya
Abogada Especialista Derecho Administrativo
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana